



©METAIRIE Camille

Onet : faire progresser l'hygiène et le confort dans les établissements de santé

Onet est un groupe familial français, créé il y a plus de 150 ans. Acteur international référent des métiers de l'ingénierie et des services, Onet est aussi leader français dans le domaine de la Propreté. Présent dans le secteur de la santé depuis plus de 30 ans Onet propose des solutions spécifiques de bionettoyage adaptées aux problématiques de chaque type d'établissement de santé : MCO, SSR et EHPAD, centre de soins de proximité.

Entretien avec **Quentin Coquet-Reinier**, responsable Santé France



Le groupe Onet...

Quentin Coquet-Reinier : Onet est un groupe familial de multiservices fédérant près de 73 000 collaborateurs répartis au Brésil, aux États-Unis, en Espagne, au Portugal, en Suisse, au Luxembourg, en Bulgarie et en bien sûr France. La propreté, tous domaines d'activités

confondus, reste notre cœur de métier, mais le groupe se positionne sur d'autres métiers tels que la sécurité humaine et la sécurité électronique, l'accueil et la logistique, entre autres. Depuis de nombreuses années, Onet est une référence dans le monde de la propreté avec comme principe essentiel d'évoluer dans un monde plus sain et plus fiable. Cette volonté se traduit dans de nombreuses activités et reste l'un des axes de développement prioritaires du groupe.

Comment Onet accompagne-t-il les professionnels de santé dans leurs missions d'hygiène et de propreté au quotidien ?

Q. C.-R. : Onet intervient auprès des établissements de santé publics et privés et des professionnels hospitaliers, à différents échelons et en fonction de son implication et du marché. Aujourd'hui dans la sphère publique les marchés hospitaliers de la propreté sont en co-activité avec des partenaires internes, notamment des Agents de Services Hospitaliers (ASH), ou des prestataires externes. Dans le cadre de ses partenariats

avec les établissements publics comme privés, Onet privilégie une adaptation à l'organisation de l'hôpital incluant des cahiers des charges et des protocoles spécifiques. La mission prioritaire de nos équipes est de comprendre les enjeux de nos interlocuteurs du monde de la santé, de répondre aux exigences de ces cahiers des charges et d'assurer l'ensemble des prestations attendues. Parallèlement, nos collaborateurs ont également pour mission d'accompagner les professionnels de santé, par des conseils dans la mise en pratique de protocoles de nettoyage, de bio-nettoyage et d'entretiens plus globaux de l'environnement du patient et des usagers (professionnels ou accompagnants). A ce titre, nos équipes peuvent proposer aux hospitaliers de nouveaux produits, de nouveaux protocoles et de nouvelles pratiques qui vont pouvoir améliorer l'accueil et le parcours patient dans sa globalité.

Onet attache également une grande importance à l'accompagnement maximum de ses clients et de ses partenaires vers une refonte des flux logistiques. Profitant de notre expertise dans le domaine de l'industrie, notamment au sein d'Onet Logistique, et de notre connaissance du monde hospitalier, nous tentons d'introduire une démarche d'étude de flux logistiques pour les orienter vers une potentielle mutualisation des fonctions et la refonte de ces flux. Nous avons entamé des réflexions dans ce sens avec des partenaires intéressés par cette initiative dans le secteur privé comme public.

Comment garantisseriez-vous la qualité de vos interventions ?

Q. C.-R. : Elle passe par la proximité de nos équipes avec nos clients, l'importance de la formation et de la traçabilité ainsi que la mesure de cette qualité par des outils numériques, entre autres. Le groupe Onet s'inscrit depuis de nombreuses années dans ces démarches. Il s'agit de l'argument principal pour rendre ce partenariat mutuellement bénéfique, et s'assurer que la réponse donnée au client est la plus adaptée à son établissement. Nous privilégions ainsi un contact quotidien entre nos clients et le personnel d'encadrement.

La formation, autre sujet primordial pour assurer la qualité des services proposés par nos équipes, est également au cœur de nos actions. Onet dispose de plusieurs centres de formation dédiés, notamment le centre de formation de Valenciennes. Le centre de formation de Metz travaille, quant à lui, en étroite relation avec l'agence spécialisée dans la santé de Metz. Celle-ci gère, entre autres, les activités du groupe pour le CHR de Metz-Thionville. D'autres partenariats sont mis en place entre nos structures et des organismes extérieurs, tels que l'INHNI, organisme de formation en hygiène, propreté et environnement situé à Rennes. Grâce à ce partenaire, nous profitons de l'équivalent d'un centre de formation pour pouvoir entraîner nos agents en conditions réelles. Nous garantissons ainsi leur sécurité et celle de leur environnement de travail, tout comme la qualité et la concrétisation des cahiers des charges de nos clients.

Enfin, la traçabilité numérique demeure un volet essentiel, notamment la réalisation de contrôles qualité assurés par l'outil Blue Quality développé en interne par les équipes d'Onet. Il permet de définir une grille de contrôle dédiée à un cahier des charges, pour garantir l'efficacité de nos prestations. Nos prestations sur ce volet peuvent s'adapter au cahier des charges et aux attentes de chacun de nos clients.

Dans quelle mesure les exigences du secteur sanitaire reflètent-elles l'émergence de nouveaux enjeux liés à l'hygiène et la propreté ?

Q. C.-R. : Ces dernières années et, plus récemment la crise sanitaire que nous traversons, ont mis en lumière les nombreux aspects positifs de la gestion de l'hygiène dans les hôpitaux, mais également certaines lacunes qu'un retour d'expérience plus global devra souligner. Cela étant, nous constatons une grande évolution des réflexions liées à l'hygiène au sein des hôpitaux, notamment concernant l'utilisation des produits. Nous ressentons une volonté très claire de nos clients de ce secteur de s'orienter, par exemple, vers des méthodologies de maîtrise de la désinfection et l'entretien des surfaces. Onet se positionne comme partie prenante dans ces réflexions. Des cellules d'expertise réfléchissent à ces questions, au siège comme auprès de nos clients en région. Elles essayent d'aborder, avec eux, de nouveaux modes opératoires, notamment la diminution des produits chimiques potentiellement dangereux et polluants. Le paradigme au sein des hôpitaux a grandement évolué au cours des dernières années. Un nombre croissant de nos clients sont convaincus de l'importance de maîtriser la désinfection raisonnée et les protocoles qui y sont liés pour éviter la pollution des sols, des eaux et participer au bien-être et à la qualité de vie des utilisateurs des établissements de santé.

Comment Onet a-t-il accompagné les établissements de santé durant la crise liée au Covid-19 ?

Q. C.-R. : L'agilité et l'adaptabilité de nos collaborateurs nous ont permis d'accompagner efficacement les hôpitaux auprès desquels le groupe intervient. Nos modes opératoires n'ont pas été profondément chamboulés par cette crise. Onet respecte depuis de nombreuses années des protocoles de précautions complémentaires. Face au Covid-19, le véritable défi était l'emploi massif de ces protocoles, avec des passages bien plus fréquents de nos agents. Des services entiers ont été fermés et une gestion spécifique des patients a été organisée pour des services isolés dédiés à la gestion du coronavirus. Dans ce contexte, le rôle de nos équipes a été de renforcer notre partenariat auprès des hôpitaux pour adapter quotidiennement nos prestations aux modifications des services. Le cadre législatif des contrats nous liant à nos partenaires hospitaliers a très difficilement anticipé une telle situation. Nous avons cependant souhaité démontrer notre volonté de nous adapter et de nous positionner comme force de proposition. Je profite d'ailleurs de cet entretien pour remercier et féliciter l'ensemble des acteurs présents sur le terrain durant cette période particulièrement difficile. Je reste impressionné par l'engagement de nos équipes et de notre personnel d'encadrement. Les directeurs d'agence du groupe étaient présents pratiquement quotidiennement sur certains sites pour participer à l'adaptation des prestations de leurs équipes. Pour exemple, une astreinte mise en place au sein de l'agence montpelliéraine d'Onet permettait à ses équipes d'intervenir sur le site du Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Montpellier, sur demande de l'établissement et à tout moment, pour réaliser la désinfection massive des surfaces par voie aérienne.

La crise sanitaire va-t-elle avoir un impact sur les futurs protocoles d'hygiène et de propreté mis en place au sein des hôpitaux ?

Q. C.-R. : Il est un peu tôt pour le dire. Un bilan et un retour d'expérience sur ces derniers mois doivent encore être réalisés. D'autre part, je ne pense pas que des analyses poussées aient été menées pour étudier les protocoles d'hygiène et de propreté spécifiquement mis en place dans les hôpitaux durant la crise liée au Covid-19. Les priorités des professionnels de la santé publique et privée étaient, dans un premier temps, d'assurer la bonne organisation des services ainsi reconfigurés et la gestion efficace des patients atteints du virus. Cependant, nous concernant, cette période va assurément révolutionner notre approche, la proximité de nos équipes avec nos clients, nos pratiques en matière de partenariat et notre approche sur le plan organisationnel. En interne, nous allons clairement renforcer nos méthodes vis-à-vis de la prévention auprès de nos agents. Même si ce volet est déjà très présent dans nos actions, nous allons devoir accentuer les formations dédiées au savoir-être et à l'adaptabilité de nos équipes. Nous devons notamment renforcer les pratiques d'encadrement de nos agents auprès de nos clients. Je souhaite d'ailleurs saluer nos collaborateurs qui ont été directement confrontés à des situations parfois émotionnellement très difficiles.





©METAIRIE Camille

L'agence de Grenoble

« La collaboration avec le CHUGA est l'exemple d'un partenariat efficace et en bonne entente avec un établissement hospitalier »

Entretien avec **Ludovic Tosello**, directeur de l'agence Onet Grenoble



L'agence Onet de Grenoble...

Ludovic Tosello : Notre agence regroupe près de 680 salariés et réalise 40 % de son chiffre d'affaires dans le secteur de la santé (hôpitaux, laboratoires pharmaceutiques). Ce secteur dispose donc d'équipes dédiées et d'un département spécifique au sein de l'agence. Nous

sommes également présents sur d'autres secteurs, notamment pour les domaines de l'industrie et de la grande distribution, de l'évènementiel, de l'hôtelier et du tertiaire.

Quel est le périmètre des prestations d'Onet auprès du CHU Grenoble-Alpes ?

L.T. : Nos prestations ont largement évolué au fil des années. Le premier contrat que nous avons signé avec le CHUGA concernait des locaux communs à faibles risques infectieux recevant du public. Progressivement, à mesure que nous renouvelions notre collaboration, des secteurs plus sensibles de l'hôpital nous ont été confiés. Aujourd'hui, nos équipes interviennent dans des secteurs très particuliers, tels que la stérilisation de l'hôpital Michallon, les laboratoires de l'Institut de Biologie et de Pathologie et la pharmacotechnie au sein de laquelle sont élaborés

des poches de solutions stériles pour les chimiothérapies, nutriments parentéraux.... Ce secteur nécessite de ce fait une désinfection sans faille. Outre ces locaux, nous intervenons également dans des secteurs interventionnels comme l'angiographie en programme inter-patient, des salles d'imagerie médicales, autres activités sensibles. Le volume de ces prestations spécifiques pour le compte de l'hôpital s'accroît chaque année et nos prestations font pleinement partie du process interne de l'hôpital.

Dans quelle mesure la diversité de vos prestations au sein du CHUGA vous permettent-elles de démontrer le savoir-faire d'Onet dans le domaine hospitalier ?

L.T. : Cette collaboration avec le CHUGA est l'exemple d'un partenariat efficace et en bonne entente avec un établissement hospitalier. C'est également une belle vitrine du savoir-faire d'Onet et de ses équipes, notamment avec une responsable d'exploitation dédiée à ce secteur, et des responsables de secteurs et de sites qui bénéficient de formations particulières pour maîtriser les protocoles et les obligations liées à l'intervention dans des locaux hospitaliers, mais également dans la mise en place de matériels dédiés et de produits particuliers. Notre maîtrise de ce secteur d'activité nous permet également d'être pleinement intégrés avec les équipes du CHUGA.

Comment avez-vous accompagné le CHU durant la crise sanitaire liée au Covid-19 ?

L.T. : Nous avons mis en avant notre savoir-faire et notre flexibilité dans le cadre de la gestion de nos collaborateurs dédiés aux prestations auprès du CHU. La crise a eu un impact non négligeable sur le groupe en matière d'ingénierie sociale. Il nous a fallu accompagner nos salariés pour intervenir dans des locaux hospitaliers identifiés comme sensibles dans le cadre de la crise pandémique. Notre flexibilité s'est également traduite par des réunions quotidiennes avec nos partenaires hospitaliers afin de moduler nos interventions en fonction des besoins de l'établissement. Des services entiers ont été réorganisés pour accueillir des personnes atteintes du virus. Nos équipes ont donc accompagné l'hôpital en déployant des collaborateurs supplémentaires ou en repositionnant certains agents sur des zones hospitalières plus actives.

Comment la crise sanitaire a-t-elle impacté les effectifs de l'agence ?

L.T. : J'ai rapidement créé une cellule Covid au sein de l'agence pour pouvoir accompagner au plus près nos collaborateurs pendant cette période, notamment en renforçant les équipes dédiées à la santé. Cette réflexion proactive et des recrutements effectués en amont nous ont permis d'éviter les postes vacants en cas d'absences dues au virus. Un important travail d'information a été assuré auprès de nos équipes, notamment concernant les gestes barrières, l'utilisation des éléments de protection et l'hygiène des mains. La santé de nos collaborateurs est la priorité absolue au sein du groupe, durant cette pandémie comme avant et après elle. Je me suis personnellement rendu sur le site du CHU durant la crise sanitaire pour rassembler mes équipes, dans le respect des contraintes de sécurité, afin d'échanger avec elles, de les remercier de leur engagement remarquable, de les rassurer, et de pouvoir directement m'assurer que chacun faisait efficacement face à

cette crise. Leur proximité avec le personnel médical, les soignants et les patients était à l'origine de nombreuses craintes au sein des équipes intervenant auprès du CHU qu'il a fallu gérer au mieux de nos capacités. D'une manière générale, nous avons globalement ressenti une grande fierté de pouvoir participer aux efforts des équipes hospitalières engagées pour sauver des vies. Les agents du service et de l'entretien étant souvent mal considérés, il était agréable et motivant, pour nos collaborateurs, de voir leur engagement et leur rôle mieux reconnus par le personnel hospitalier et le grand public.

Cette crise sanitaire peut-elle vous permettre de tirer des enseignements et d'optimiser vos prestations mises en place au sein du CHUGA ?

L.T. : Une telle crise permet déjà de rappeler l'importance des protocoles de nettoyage, de bio-nettoyage et de désinfection des locaux. Par ailleurs, durant cette période, le CHUGA ainsi que nos autres clients, nous ont demandé de revoir nos protocoles et nos méthodologies pour travailler différemment afin de moins nous concentrer sur les sols et davantage sur les points de contact. En effet, même s'il est nécessaire de pouvoir accentuer et faire évoluer les procédures d'entretien des locaux, la maîtrise des budgets reste un enjeu important. Nous avons cependant à cœur de ne pas céder aux excès pouvant être provoqués par cette crise, et prôner la désinfection à outrance et l'utilisation déraisonnable de produits polluants et potentiellement dangereux pour les utilisateurs. Au sein du groupe Onet, nous avons développé un partenariat avec une entreprise canadienne nous fournissant des produits respectueux de l'environnement qui disposent de tensioactifs efficaces contre le coronavirus. Nous sommes par ailleurs particulièrement attentifs à la proportionnalité des moyens employés pour répondre aux besoins de nos clients : ni trop, ni trop peu.



©METAIRIE CAMILLE